品質・サービス

ソニーは創業以来、お客さまの視点に立った高い品質の製品・サービスの提供を最優先事項としてきました。ソニーが製品をお届けしているすべての国や地域において、お客さまの期待を超える品質の製品とサービスをお届けするため、製品品質の向上や品質マネジメント体制の強化に継続的に取り組むとともに、お客さま満足のさらなる向上に努めています。また、デジタル技術やネットワーク技術の進展・普及にともない、製品やサービスが多機能化、複雑化する中で、「使いやすさとアクセシビリティの向上」を品質の一要素としてとらえ、できるだけ多くの方に快適に使っていただける製品やサービスの提供をめざしています。

品質マネジメント体制

ソニーは、開発から販売・サービスまでのプロセス全体において品質マネジメント体制の整備・強化と、継続的な改善に取り組んでいます。

- トップマネジメントによる「品質戦略会議」を最高意思決定機関として定期的に開催し、品質向上に向けた重要施策などを審議・決定
- 事業部門ごとに任命された品質オフィサーによる「品質オフィサー会議」を定期的に開催し、品質問題の共有および共通課題に対する具体的な活動・対応などを協議
- 品質オフィサーと世界各地域の Customer Service (CS) オフィサーによる「品質・CS オフィサー会議」を開催し、製品やサービスの品質向上の施策や、全世界での品質改善活動を推進

品質向上への取り組み

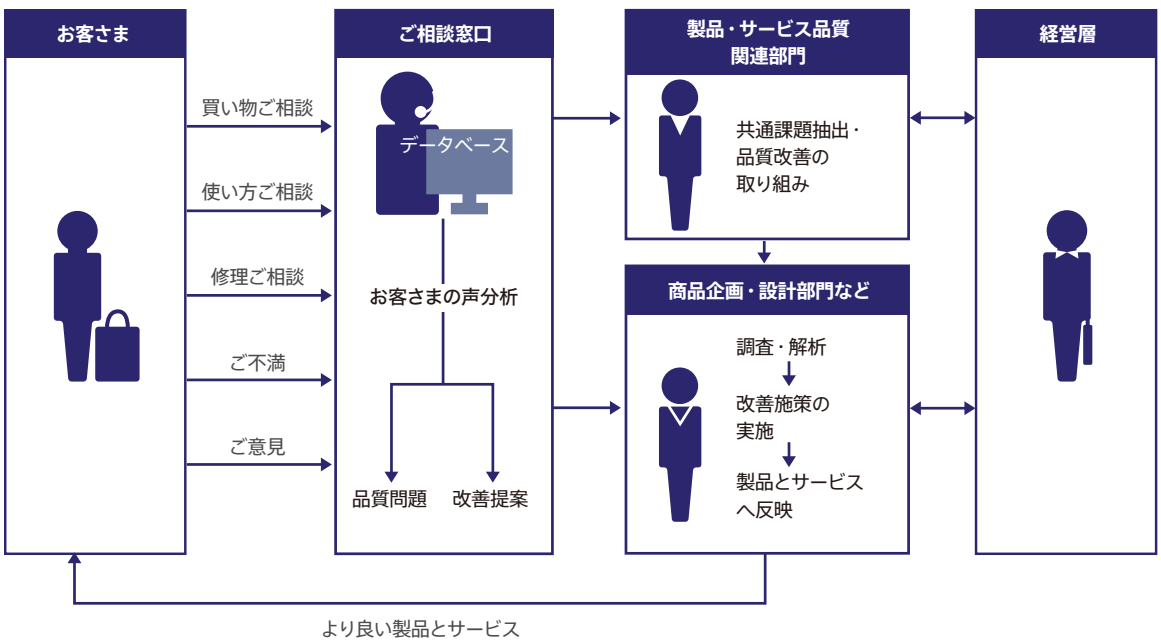
ソニーは、品質問題が発生した場合の対応加速などを目的に本社に設置された市場品質監視機能により、市場で発生している品質問題を国内、海外の情報源から幅広くかつ迅速に収集し、週次で品質マネジメントおよび技術専門家に対して報告、共有しています。

また、エレクトロニクス製品やそのサービスが満たすべき品質要求事項（製品の安全性と性能、表示、サービスなどを含む）を品質基準として定め、全社に適用し遵守確認を行うとともに、技術の進歩、法規制や社会の変化に合わせて継続的に見直しを実施しています。

製品の安全性向上に関しては、医学的な観点も加味して製品開発・設計に取り組むとともに、社内規定を策定しています。

このほか、製品の信頼性向上に専任で取り組む技術者を有する品質信頼性ラボを設置するなど、ソニーでは品質向上に向けたさまざまな取り組みを行っています。

お客さまの声の活用



お客さま応対・サービス

ソニーは、常にお客さま視点を持ち、より質の高い顧客満足を全世界で実現することをめざしています。

1963年に「お客様ご相談センター」を国内に開設後、全世界にその機能を展開し、お客さまからのお問い合わせに対応しています。お客さま応対業務に携わる社員、およびパートナーのスタッフを対象に、特にお客さまがお困りの問題に迅速に対応できるよう、継続的な研修・教育を実施しています。また、お客さまとソニーを直接つなぐ手段としてインターネットやソーシャルメディアプラットホームを有効に活用し、製品の楽しみ方、取扱説明書やアップデートソフトウェアの提供、よくいただくご質問をまとめたサイト(Q&A)の充実など、ウェブサイトにおいて製品やサービスのサポート情報をタイムリーに分かりやすく提供しています。さらに、一部の地域では、さまざまなスタイルでのコミュニケーションを可能とするために、チャットを用いたお客さまサポートへの取り組みも開始するなど、多様化するお客さまのニーズに合わせ、常にお客さま満足度の向上に努めています。

お客さまからのフィードバックは、ソニーの製品やサービスの向上にとって重要な役割を果たします。お客さまからのご意見や製品の不具合情報については、ご相談窓口で把握し、社内関連部署と連携して、早期に品質改善に結びつける活動を展開しています。また、社内には品質情報窓口を設置しており、製品やサービスの品質に関する課題や問題点を専用ウェブサイトから連絡することができます。

修理においては、全世界に5,900カ所を超えるサービスネットワークを擁しており、物流日数や修理日数の短縮、修理料金の見直しなどお客さまの満足度向上に取り組んでいます。

使いやすさ向上への取り組み

ソニー製品は、日本や欧米のみでなく、新興国など多くの地域の多様なお客さまにお使いいただいており、それぞれの文化やライフスタイルにおいての「使いやすさ」を実現する必要があります。ソニーは、製品開発過程において、インド、中国、ブラジルなど国内外のさまざまな地域でユーザーテストの実施を推進しています。さらに、お客さまの声を社内にフィードバックし、積極的に製品づくりに生かす取り組みも行うなど、「使いやすさ」のさらなる向上に向け継続的に活動しています。

「使いやすさ」を考慮したソニー製品の最近の例として、デジタル一眼カメラ“α”シリーズ(“α77”、“α65”)があります。グリップ部分の形状とサイズの検討にあたり、世界各地でユーザー調査を行うほか、さまざまな年齢の方々の手形を集めて解析し、試作や評価を繰り返し行うことで、握り心地を高めるとともに撮影時の操作性を大幅に向上しています。

アクセシビリティ向上への取り組み

ソニーは、「アクセシビリティの向上」にも取り組んでいます。これは高齢者や障がい者の方々を含めできるかぎり多くの人々に使っていただけるようにすることです。ソニー製品の最近の例としては、電子書籍リーダー“Reader”があります。この製品では、一台にたくさんの本を保存して手軽に持ち出すことができ、必要に応じて画面上の文字サイズを変更できるようになっています。